





دانشگاه علوم پزشکی اردبیل

دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت اخذ درجه دکترای حرفه‌ای دندانپزشکی

عنوان:

ارزیابی کیفیت آموزش دندانپزشکی بر مبنای مدل مدیریت کیفیت
اروپایی (EFQM) در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی

اردبیل

اساتید راهنما:

دکتر عمران حاج محمدی

دکتر حامد زندیان

استاد مشاور:

دکتر محمد مهر تک

نگارش:

نوید عبداللہی عابد

شماره پایان نامه: ۱۴۵



دانشگاه علوم پزشکی و
خدمات بهداشتی درمانی تهران
دانشکده دندانپزشکی

بسمه تعالی

گواهی اصالت پایان نامه

اینجانب **نوید عبداللہی** دانش آموخته رشته دندانپزشکی مقطع دکتری حرفه ای به شماره دانشجویی ۹۲۱۸۱۶۰۲۱ گواهی می نمایم که این پایان نامه تحت عنوان "ارزیابی کیفیت آموزشی دندانپزشکی بر مبنای مدل مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل" به راهنمایی استاد محترم جناب آقای دکتر عمران حاج محمدی بطور کامل اصل و بدون هرگونه سرقت علمی/ادبی بر اساس تعریف Plagiarism^۱ نگارش شده است و تمام یا قسمتی از آن توسط فرد دیگری در پایان نامه یا مراکز علمی دیگر ارائه نشده است. در ضمن اینجانب از مقررات مربوط به عدم رعایت صداقت در ارائه پایان نامه که منجر به مردود شدن و ارجاع به شورای پژوهشی دانشکده می شود، اطلاع کافی دارم.

تاریخ و امضاء
دانشجو

بدینوسیله اصالت (ORIGINALITY) و صحت نتایج این پایان نامه مورد تأیید اینجانب دکتر عمران حاج محمدی و دکتر حامد زندیان استاد راهنما/استاد راهنمای اول می باشد.

استاد راهنمای اول
تاریخ و امضاء
استاد راهنمای دوم
تاریخ و امضاء

^۱ Plagiarism Plagiarism یا سرقت علمی/ادبی عبارت است از استفاده از تمامی یا قسمتی از مطالب یا ایده‌های منتشر شده یا منتشر نشده فرد یا افراد دیگر بدون ذکر منبع بطور مناسب یا کسب اجازه در موارد ضروری.

سوگند نامه

اکنون که با عنایات و الطاف بیکران الهی دورهء دکتری دندانپزشکی را با موفقیت به پایان رسانده ام و مسئولیت خدمت به خلق را بر عهده گرفته ام در پیشگاه قرآن کریم * به خداوند قادر متعال که دانای آشکار و نهان است، و نامش آرامش دل‌های خردمندان و یادش شفای آلام دردمندان، سوگند یاد می‌کنم که همواره حدود الهی و احکام مقدس دینی را محترم شمارم. از تضییع حقوق بیماران پرهیزم و سلامت و بهبود آنان را بر منافع مادی و امیال نفسانی خود مقدم دارم، در معاینه و معالجه، حریم عفاف را رعایت کنم و اسرار بیماران خود جز به ضرورت شرعی و قانونی فاش نسازم. خود را نسبت به حفظ قداست حرفهء پزشکی و حرمت همکاران متعهد بدانم و از آلودگی به اموری که با پرهیزکاری و شرافت و اخلاق پزشکی منافات دارد اجتناب ورزم، همواره برای

ارتقاء دانش پزشکی خویش تلاش کنم و از دخالت در اموری که آگاهی و مهارت لازم را در آن ندارم خودداری نمایم. در امر بهداشت، اعتلاء فرهنگ و آگاهی های عمومی تلاش نمایم و تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت جامعه را مسئولیت اساسی خویش بدانم.

سپاسگزاری:

از زحمات، تلاش‌ها و
راهنمایی‌های ارزنده اساتید
راهنمای بزرگوارم
آقای دکتر عمران حاج محمدی و
دکتر حامد زندیان
و استاد مشاورم
دکتر محمد مهر تک
بی‌نهایت سپاسگزارم.

تقدیم به:

پدر و مادر عزیزم

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
چکیده.....	۱
فصل اول: کلیات تحقیق	
۱-۱. مقدمه.....	۲
۲-۱. بیان مسئله.....	۳
۳-۱. تعریف واژه‌ها.....	۶
۴-۱. اهداف تحقیق.....	۷
۱-۴-۱. هدف کلی.....	۷
۲-۴-۱. اهداف اختصاصی.....	۷
۳-۴-۱. اهداف کاربردی.....	۸
۵-۱. سؤالات تحقیق.....	۸
۶-۱. فرضیه‌های تحقیق.....	۹
فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق	
۱-۲. مبانی نظری تحقیق.....	۱۰
۱-۱-۲. مفهوم کیفیت.....	۱۰
۲-۱-۲. کیفیت و الگوهای تعالی.....	۱۲
۳-۱-۲. مدل تعالی سازمانی EFQM.....	۱۳
۴-۱-۲. ابعاد مدل سرآمدی EFQM.....	۱۴
۵-۱-۲. معیار و زیر معیار EFQM.....	۱۷
۱-۵-۱-۲. رهبری.....	۱۷
۲-۵-۱-۲. استراتژی.....	۱۸
۳-۵-۱-۲. کارکنان.....	۱۹
۴-۵-۱-۲. شراکت‌ها و منابع.....	۱۹
۵-۵-۱-۲. فرآیندها، محصولات و خدمات.....	۲۰

۲۰	۶-۵-۱-۲. نتایج مشتریان.....
۲۱	۷-۵-۱-۲. نتایج کارکنان.....
۲۲	۸-۵-۱-۲. نتایج جامعه.....
۲۳	۹-۵-۱-۲. نتایج کلیدی عملکرد.....
۲۳	۶-۱-۲. مزایای مدل تعالی سازمانی.....
۲۴	۷-۱-۲. ویژگی مدل EFQM.....
۲۵	۸-۱-۲. منطق RADAR.....
۲۶	۲-۲. مبانی عملی تحقیق (پیشینه تحقیق).....

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۳۲	۱-۳. نوع پژوهش.....
۳۲	۲-۳. جمعیت مورد مطالعه.....
۳۲	۳-۳. نمونه برداری و روش نمونه گیری.....
۳۳	۴-۳. روش انجام تحقیق.....
۳۴	۵-۳. ملاحظات اخلاقی.....
۳۴	۶-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده های تحقیق

۳۶	۱-۴. آمار توصیفی.....
۳۶	۱-۱-۴. گروه های مورد بررسی.....
۳۷	۲-۱-۴. درصد فراوانی گروه های مورد بررسی بر اساس جنسیت.....
۳۷	۳-۱-۴. آماره های توصیفی سن دانشجویان و کارمندان مورد بررسی.....
۳۸	۴-۱-۴. آماره های توصیفی سابقه کاری کارمندان.....
۳۸	۵-۱-۴. درصد فراوانی تصدی شغلی کارمندان مورد بررسی.....
۳۹	۶-۱-۴. درصد فراوانی نوع تصدی شغلی کارمندان مورد بررسی.....
۳۹	۷-۱-۴. درصد فراوانی رشته تحصیلی کارمندان مورد بررسی.....
۴۰	۸-۱-۴. درصد فراوانی ترم تحصیلی دانشجویان مورد بررسی.....

- ۴-۱-۹. درصد فراوانی دانشجویان پدیس و سراسری..... ۴۱
- ۴-۱-۱۰. تعیین میزان اثربخشی آموزش دندانپزشکی از نظر کارمندان..... ۴۲
- ۴-۲. بررسی سوالات تحقیق..... ۴۳
- ۴-۲-۱. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه رهبری بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۴۳
- ۴-۲-۲. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه خط‌مشی و راهبردی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۴۴
- ۴-۲-۳. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه کارکنان بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۴۶
- ۴-۲-۴. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه منابع بیرونی و مشارکت‌های آموزشی با نهادهای بیرونی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۴۷
- ۴-۲-۵. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه فرایندهای آموزشی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۴۹
- ۴-۱-۶. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کارکنان بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۵۰
- ۴-۲-۷. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج مشتریان بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۵۲
- ۴-۲-۸. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه تأثیرگذاری در سطح جامعه بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۵۳
- ۴-۲-۹. تعیین عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کسب و کار بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM)..... ۵۵
- ۴-۳. شاخص‌های آمار توصیفی برای کیفیت آموزش دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در مدل EFQM..... ۵۶
- ۴-۴. بررسی توزیع داده‌های مورد بررسی..... ۵۸
- ۴-۵. بررسی فرضیه تحقیق..... ۵۹

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادهای تحقیق

۶۰	۱-۵. بحث.....
۶۵	۲-۵. نتیجه گیری.....
۶۵	۳-۵. پیشنهادات.....
۶۶	۴-۵. محدودیت های تحقیق.....
۶۷	منابع.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲. معیارهای جایزه کیفیت اروپا.....	۱۶
جدول ۱-۳. متغیرهای مورد بررسی.....	۳۵
جدول ۱-۴. درصد فراوانی گروه های مورد بررسی.....	۳۶
جدول ۲-۴. درصد فراوانی گروه های مورد بررسی بر اساس جنسیت.....	۳۷
جدول ۳-۴. آماره های توصیفی سن دانشجویان و کارمندان مورد بررسی.....	۳۷
جدول ۴-۴. آماره های توصیفی سابقه کاری کارمندان.....	۳۸
جدول ۵-۴. درصد فراوانی تصدی شغلی کارمندان مورد بررسی.....	۳۸
جدول ۶-۴. درصد فراوانی نوع تصدی شغلی کارمندان مورد بررسی.....	۳۹
جدول ۷-۴. درصد فراوانی رشته تحصیلی کارمندان مورد بررسی.....	۳۹
جدول ۸-۴. درصد فراوانی ترم تحصیلی دانشجویان مورد بررسی.....	۴۰
جدول ۹-۴. درصد فراوانی دانشجویان پدیس و سراسری.....	۴۱
جدول ۱۰-۴. آماره های توصیفی میزان اثربخشی آموزش دندانپزشکی از نظر کارمندان.....	۴۲
جدول ۱۱-۴. وضعیت اثربخشی آموزش دندانپزشکی از نظر کارمندان.....	۴۲
جدول ۱۲-۴. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه رهبری.....	۴۳
جدول ۱۳-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه رهبری.....	۴۳
جدول ۱۴-۴. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه خطمشی و راهبردی....	۴۴
جدول ۱۵-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه خطمشی و راهبردی.....	۴۵
جدول ۱۶-۴. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه کارکنان.....	۴۶
جدول ۱۷-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه کارکنان.....	۴۶
جدول ۱۸-۴. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه منابع بیرونی و	
مشارکت های آموزشی با نهادهای بیرونی.....	۴۸

جدول ۴-۱۹. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه منابع بیرونی و مشارکت‌های آموزشی با نهادهای بیرونی.....	۴۸
جدول ۴-۲۰. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه فرایندهای آموزشی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی.....	۴۹
جدول ۴-۲۱. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه فرایندهای آموزشی.....	۴۹
جدول ۴-۲۲. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کارکنان بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی.....	۵۱
جدول ۴-۲۳. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کارکنان.....	۵۱
جدول ۴-۲۴. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج مشتریان بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی.....	۵۲
جدول ۴-۲۵. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج مشتریان.....	۵۲
جدول ۴-۲۶. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه تأثیرگذاری در سطح جامعه.....	۵۳
جدول ۴-۲۷. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه تأثیرگذاری در سطح جامعه.....	۵۴
جدول ۴-۲۸. آماره های توصیفی میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کسب و کار بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی.....	۵۵
جدول ۴-۲۹. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کسب و کار.....	۵۵
جدول ۴-۳۰. شاخص های آمار توصیفی برای کیفیت آموزش دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در مدل EFQM.....	۵۷
جدول ۴-۳۱. بررسی توزیع داده های مورد بررسی.....	۵۸
جدول ۴-۳۲. تحلیل رگرسیون خطی برای بررسی اثربخشی آموزش دندانپزشکی بر مبنای زیرساخت‌های EFQM.....	۵۹

فهرست نمودار

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۴. درصد فراوانی گروه های مورد بررسی.....	۳۶
نمودار ۲-۴. وضعیت اثربخشی آموزش دندانپزشکی از نظر کارمندان.....	۴۲
نمودار ۳-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه رهبری.....	۴۴
نمودار ۴-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه خط مشی و راهبردی.....	۴۵
نمودار ۵-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه کارکنان.....	۴۷
نمودار ۶-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه منابع بیرونی و مشارکت های آموزشی با نهادهای بیرونی.....	۴۸
نمودار ۷-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه فرایندهای آموزشی.....	۵۰
نمودار ۸-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کارکنان.....	۵۱
نمودار ۹-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج مشتریان.....	۵۳
نمودار ۱۰-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه تأثیرگذاری در سطح جامعه.....	۵۴
نمودار ۱۱-۴. وضعیت میزان عملکرد دانشکده دندانپزشکی در حوزه نتایج کسب و کار.....	۵۶

چکیده

مقدمه: کیفیت، مهم‌ترین معیار توسعه نظام‌های آموزشی است و به عنوان یکی از مفاهیم اساسی در سیاست‌گذاری‌های کلان آموزشی تبدیل شده است، این مطالعه هم با هدف ارزیابی کیفیت آموزش دندانپزشکی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۸ انجام پذیرفت.

مواد و روش کار: مطالعه حاضر، مطالعه‌ای کاربردی از نوع توصیفی-تحلیلی است که به صورت مقطعی انجام شد. محیط مورد مطالعه دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل بود. جامعه مورد مطالعه کلیه مسئولین و اساتید مرتبط با آموزش دندانپزشکی بود. روش نمونه‌گیری در مطالعه حاضر از نوع تمام شماری بود و کلیه مدیران، مسئولین و اساتید مرتبط با آموزش پزشکی و دندانپزشکی در سطح دانشگاه علوم پزشکی اردبیل وارد مطالعه شد. حجم نمونه در گروه دانشجویان در ۹۴ نفر و در گروه کارمندان ۱۳ نفر مورد بررسی قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد مدل EFQM و پرسشنامه اثربخشی سازمانی پارسونز استفاده گردید. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS ۲۲ در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی توسط آزمون آماری رگرسیون خطی آنالیز گردید؛ سطح اطمینان آزمون‌ها ۹۵ درصد در نظر گرفته شد ($\alpha < 0/05$).

نتایج: نتایج نشان داد که امتیاز کسب‌شده برای شاخص نتایج مشتریان؛ فرایندها، محصولات و خدمات ۳۹ (رتبه اول)؛ کارکنان، استراتژی، نتایج جامعه ۳۷ (رتبه دوم)؛ نتایج کسب‌وکار، شراکت منابع ۳۶ (رتبه سوم)؛ نتایج کارکنان ۳۳ (رتبه چهارم) و رهبری ۳۲ در رتبه پنجم قرار دارد؛ و در نهایت در مدل کلی EFQM نمره ۳۷۰ از ۱۰۰۰ به دست آورد.

نتیجه‌گیری: کیفیت آموزش دندانپزشکی بر مبنای مدیریت کیفیت اروپایی (EFQM) در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۸ در سطح متوسط و رو به پایین قرار دارد.

کلمات کلیدی: کیفیت آموزش دندانپزشکی، مدیریت کیفیت اروپایی، دانشکده دندانپزشکی، اردبیل.